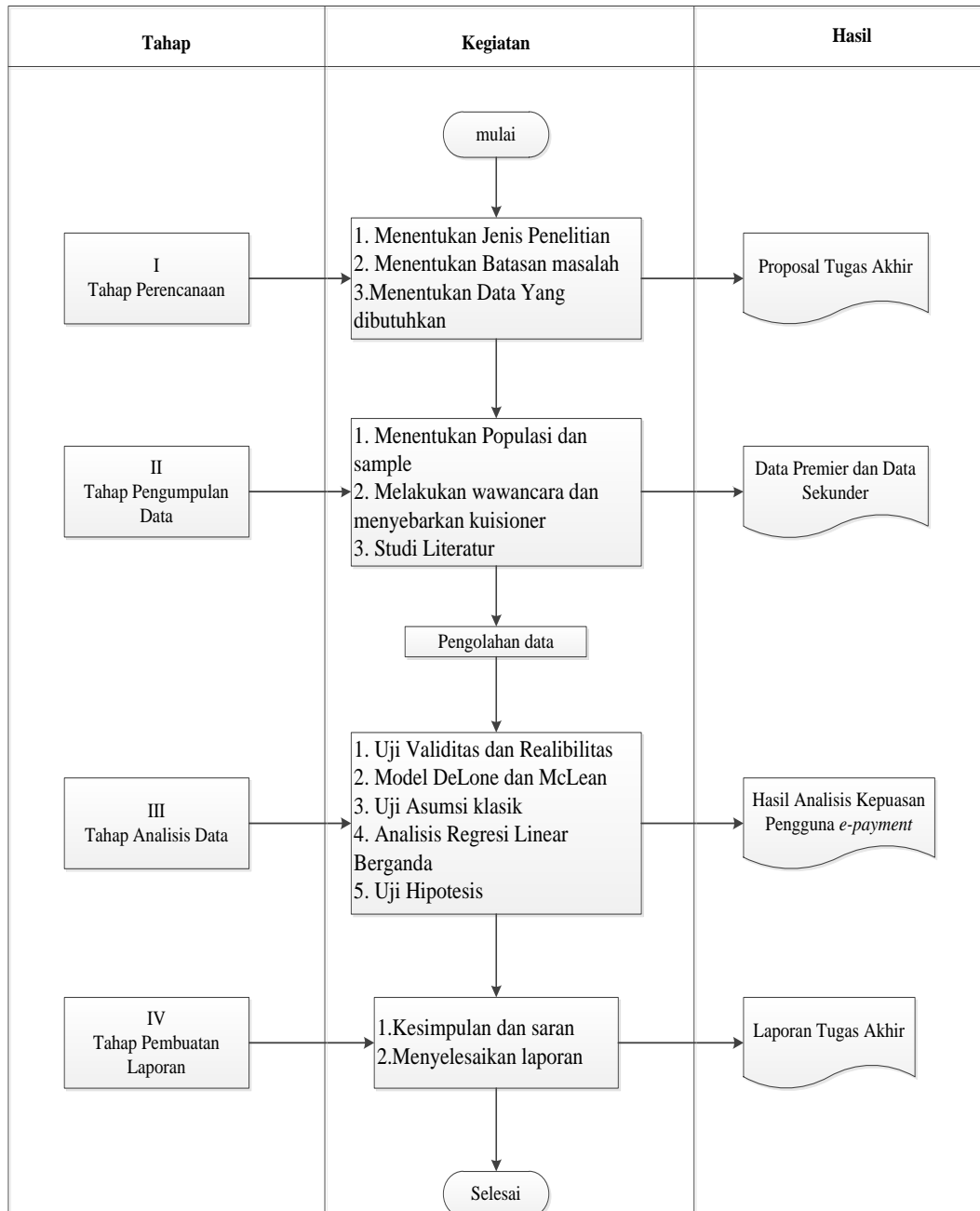


BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tahap Penelitian

Penelitian terdiri dari lima tahap seperti terlihat pada Gambar 3.1 dibawah ini:



Gambar 3.1 *Flowchart* Metodologi Penelitian

3.2. Tahap Perencanaan

Pada tahap ini dilakukan dengan menetapkan permasalahan penelitian mengenai kesuksesan akan penerapan *e-payment*, menentukan jenis penelitian, menentukan batasan masalah, kebutuhan data dan pengajuan hipotesis. Kemudian menetapkan BPPRD Kota Jambi sebagai tempat penelitian yang mana pengguna *e-payment* ada di lingkungan BPPRD kota jambi dan sekitarnya. Penelitian ini nantinya untuk mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi pengguna dalam menggunakan sistem dan apakah pengguna sistem puas dengan sistem tersebut.

3.2.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Analisis kuantitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti populasi atau sample tertentu yang representative, pengumpulan data lapangan dengan menggunakan kuisioner, analisis data bersifat kuantitatif menggunakan statistik.

3.2.2 Menentukan Batasan Masalah

Setelah membaca referensi yang terkait dengan penelitian yang akan dilakukan. Selanjutnya penulis menentukan masalah dan batasan masalahnya. Adapun cara yang dilakukan untuk menentukan atau menemukan masalah yaitu dengan melakukan wawancara kepada pengguna *e-payment*. Hal ini dilakukan untuk mengidentifikasi adanya masalah yang dihadapi pengguna dalam menggunakan sistem tersebut

3.2.3 Menentukan Data yang dibutuhkan

Data yang dikumpulkan dan digunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu, data primer dan data sekunder.

Data primer diperoleh dengan cara observasi, wawancara langsung dari narasumber dan studi pustaka. Proses yang dilakukan pada penelitian ini yaitu melakukan wawancara dan penyebaran angket terhadap sumber terkait pada penelitian ini, adapun proses wawancara dan penyebaran angket yang dilakukan untuk pengumpulan data yaitu:

- a. Observasi dan wawancara langsung kepada staf pajak dan retribusi.
- b. Data angket yang akan disebarakan kepada responden.

Data lainnya yang di butuhkan yaitu data sekunder yang di peroleh dari studi pustaka berupa buku,jurnal-jurnal yang berkaitan. Studi pustaka yaitu data pendukung teori-teori yang terkait. Adapun data pendukung yang berkaitan pada penelitian ini yaitu:

- a. Data mengenai sistem yang sedang berjalan.
- b. Data tentang analisis sistem e-payment di BPPRD Kota Jambi.
- c. Data untuk literature yang berkaitan tentang penelitian analisis sistem informasi manajemen,analisis kesuksesan sistem informasi dan sebagainya.

3.3 Tahap Pengumpulan Data

Tahap selanjutnya yaitu pengumpulan data, kegiatan yang dilakukan pada tahap ini yaitu:

- a. Observasi lapangan atau tempat penelitian

Pada langkah ini penelitian melakukan pengumpulan data dengan cara

1. Adaptasi Lingkungan

Pada adaptasi lingkungan peneliti memperkenalkan diri kepada *staff* pajak dan retribusi di BPPRD Kota Jambi, setelah melakukan perkenalan diri, peneliti melihat profil instansi,struktur organisasi yang ada di BPPRD Kota Jambi, lalu memahami kegiatan apa saja yang ada di BPPRD Kota Jambi.

2. Persiapan observasi yang dilakukan yaitu membuat *timeline* observasi dan mempersiapkan lembaran observasi. Berikut *timeline* observasi dapat dilihat pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 *Timeline* Observasi

Tahap	Kegiatan	Hasil
I	Mendatangi tempat penelitian, perkenalan diri/adaptasi lingkungan	Mengenal pegawai yang ada di <i>staff</i>

Tabel 3.1 *Timeline* Observasi (Lanjutan)

I	Wawancara kepada salah satu pegawai untuk mengetahui profil, struktur organisasi, proses-proses pengelolaan pajak dan retribusi pada <i>staff</i> pajak dan retribusi.	1. Daftar wawancara (lampiran A) 2. Data struktur organisasi dan profil perusahaan, 3. Cara pengelolaan pajak menggunakan sistem <i>e-payment</i> , <i>simpatda</i> , dan <i>sismiop</i> .
II	Observasi sistem <i>e-payment</i>	Data alur sistem <i>e-payment</i>
	Mengamati sistem <i>e-payment</i>	Mendapatkan <i>printscreen</i> sistem <i>e-payment</i>

b. Studi Pustaka

Hal-hal yang dilakukan pada studi pustaka yaitu mengumpulkan referensi-referensi yang terkait teori pendukung ataupun acuan penelitian ini. Teori pendukung tersebut didapat dari *website* yang menyediakan teori-teori tersebut

3.3.1 Menentukan Populasi dan Sample

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakter tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan sample adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna *e-payment* yang berjumlah 159 orang termasuk pihak BPPRD yang menggunakan *e-payment* untuk pelaporan, mitra untuk penerimaan dan pihak lain nya untuk melihat data realisasi dari pendapatan pajak dari sistem *e-payment*. Untuk menentukan jumlah sample pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu sample,yang berjumlah 36 dengan kriteria pengguna aktif *e-payment* selain dari tim realisasi.

3.3.2 Melakukan Wawancara dan Kuisisioner

3.3.2.1 Wawancara

Adapun untuk penelitian ini, wawancara dilakukan pada Arief Purnomo (staf pengolahan data dan informasi) di bidang pembukuan dan pelaporan BPPRD Kota Jambi dan Dika Lutfia Utami(Mitra Bank Jambi) hasil wawancara dapat dilihat pada lampiran

3.2.2.2 Penyebaran Kuisisioner

Kuisisioner dalam penelitian ini dirancang untuk mengetahui kesuksesan sistem *e-payment* yang telah digunakan oleh BPPRD Kota Jambi. Setelah kuisisioner disebarkan dilakukan uji prasyarat dengan menggunakan uji validitas data dan realibilitas data. Pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui apakah semua pertanyaan penelitian yang diajukan untuk mengukur variable penelitian adalah valid. Dalam penetapan variable untuk membuat kuisisioner peneliti menggunakan variabel dalam angket berdasarkan variabel yang terdapat pada metode *DeLone* dan *McLean*. Berikut variabel dan pertanyaan kuisisioner dalam Tugas Akhir ini dapat dilihat pada Tabel 3.2.

Tabel 3.2 Variabel dan pertanyaan Kuisisioner (Saputro, Budiyanto, & Santoso, 2015)

No	Variabel	Indikator	Sumber	Pernyataan
1.	Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	Kelengkapan (<i>completeness</i>)	J.Jivary (2005)	Sistem <i>e-payment</i> memberikan data yang lengkap sesuai dengan kebutuhan pekerjaan pengguna
		Ketepatan (<i>precision</i>)		Sistem <i>e-payment</i> memberikan informasi yang sesuai data yang sebenarnya
		Keandalan (<i>realibility</i>)		Pengguna dapat mengandalkan data yang didapatkan dalam memenuhi kebutuhan informasi untuk bekerja
		Pembaharuan data (<i>currency</i>)		Sistem <i>e-payment</i> memberikan data berupa informasi yang terkini dan selalu diperbaharui
		Hasil output (<i>format of output</i>)		Data yang diberikan kepada pengguna dapat digunakan pada alat atau media lain

Tabel 3.2 Variabel dan pertanyaan Kuisioner (Lanjutan)

2.	Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)	Flesibilitas Sistem (<i>flexibility</i>)	J.Jivary (2005)	Sistem <i>e-payment</i> dapat digunakan dan merubah data yang tersedia sesuai kebutuhan pekerjaan
		Integrasi sistem (<i>system integration</i>)		Interaksi sistem <i>e-payment</i> terhadap pengguna dan instansi dapat dilakukan dengan sangat baik
		Waktu respon(<i>Time to Respond</i>)		Sistem <i>e-payment</i> memiliki kecepatan akses yang baik sehingga dapat membantu pengguna dalam menyelesaikan pekerjaan
		Bahasa (<i>language</i>)		Bahasa yang di maksud oleh sistem <i>e-payment</i> sangat mudah di pahami
		Kenyamanan Akses (<i>convinience of access</i>)		Sistem <i>e-payment</i> sangat nyaman dan mudah dalam penggunaannya
		Perbaikan Kesalahan (<i>eror recovery</i>)		Sistem <i>e-payment</i> memberikan fasilitas perbaikan jika mengalami kegagalan
3	Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	Jaminan (<i>assurance</i>)	DeLone and McLean (2003)	Sistem <i>e-payment</i> memberikan rasa aman pada saat mengakses atau mengirim data melalui sistem
		Empati (<i>system empathy</i>)		Sistem <i>e-payment</i> memberikan beberapa masukan yang mungkin berguna bagi pekerjaan pengguna
		Respon sistem (<i>responsiveness</i>)		Sistem <i>e-payment</i> memberikan tanggapan sesuai dengan apa yang saya lakukan
4	Kepuasan Pengguna (<i>user satisfication</i>)	Kepuasan Informasi (<i>repeat Purchase</i>)	DeLone and McLean (2003)	Sistem <i>e-payment</i> memberikan kepuasan kepada pegguna terhadap data dan informasi yang didapat
		Kepuasan Menyeluruh (<i>repeat visit</i>)		Pengguna merasa puas dengan adanya sistem <i>e-payment</i>
5	Manfaat Bersih (<i>net Benefit</i>)	Kecepatan menyelesaikan tugas (<i>speed of acomplishing task</i>)	Davis (1989)	Sistem <i>e-payment</i> membantu pengguna dalam menyelesaikan pekerjaan dengan cepat
		Kinerja pekerjaan (<i>job performance</i>)		Sistem <i>e-payment</i> memberikan dampak kinerja pengguna menjadi lebih baik

Tabel 3.2 Variabel dan pertanyaan (Lanjutan)

5	Manfaat Bersih (<i>net Benefit</i>)	Efektivitas (<i>effectiveness</i>)	Sistem <i>e-payment</i> membuat pengguna lebih efektif dalam bekerja
		Kemudahan pekerjaan (<i>easy of performance</i>)	Sistem <i>e-payment</i> mempermudah pengguna dalam melakukan pekerjaan
		Kegunaan Dalam Pekerjaan (<i>usefulness in work</i>)	Sistem <i>e-payment</i> sangat berguna dalam menyelesaikan pekerjaan dan kegiatan organisasi

3.3.3 Studi Literatur

Studi literature dilakukan dengan mencari referensi mengenai analisis kesuksesan penerapan *e-payment* dengan menggunakan model Delone dan Mclean

3.4 Pengolahan Data

Setelah data terkumpul dari hasil pengisian kuisioner oleh responden tahap selanjutnya dalam penelitian ini adalah tahap pengolahan data. Dimana proses ini meliputi pengujian validitas, realibilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi, analisis regresi linear berganda, uji t, uji f, uji koefisien korelasi dan uji determinasi. Alat bantu untuk mengolah data menggunakan SPSS 25 *for windows*

3.5 Tahap Analisis Data

Setelah tahapan pengolahan data selesai, lalu dilanjutkan tahap analisis data. Tahap analisis ini dilakukan setelah data-data yang diperlukan sudah diolah. Adapun tahapan analisis data pada penelitian ini adalah:

3.5.1 Uji Validitas Dan Realibilitas

Pengujian validitas kuisioner dilakukan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu pernyataan dalam angket yang akan digunakan. Suatu pernyataan angket dinyatakan valid apabila r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} , sebaliknya jika nilai r_{hitung} lebih kecil dari nilai r_{tabel} maka butir pernyataan yang digunakan dinyatakan tidak valid, maka pernyataan tersebut harus direvisi atau diganti atau dihilangkan.

Sedangkan pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah butir-butir pertanyaan dalam kuisioner betul-betul reliable dan konsisten untuk mengukur gejala yang sama pada responden. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode *cronbach alpha*. Suatu pernyataan dinyatakan reliable apabila nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,60.

3.5.2 Model DeLone dan McLean

Melakukan analisis terhadap variabel kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas Layanan (*Service Quality*) dan yang mana ketiga variabel tersebut merupakan variabel bebas yang akan mempengaruhi variabel terikat yaitu yang terbentuk karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini menggunakan variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan variabel manfaat bersih (*net benefit*)

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

Untuk mengetahui prosedur analisis data dalam penelitian ini yang akan dilakukan dengan menggunakan asumsi bahwa penggunaan model regresi linear berganda harus memenuhi uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, multikolinearitas, heterokedastisitas dan autokorelasi yang diolah dengan menggunakan aplikasi SPSS

3.5.4 Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen berhubungan positif atau negative dan untuk memprediksi nilai variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Adapun variabel yang digunakan adalah independen (kegunaan/kemudahan, kualitas sistem, kualitas informasi terhadap variabel dependen (kepuasan pengguna). Hubungan yang terjadi antar variabel dapat dilihat dari hasil data kuesioner yang diolah menggunakan SPSS

3.5.5 Uji Hipotesis

Menurut Sarwono (2010) Uji hipotesis adalah pengujian yang bertujuan untuk mengetahui apakah kesimpulan pada sampel dapat berlaku untuk populasi. Berikut hipotesis dalam penelitian ini:

Terkait dengan adanya penerapan Sistem *e-payment* di BPPRD Kota Jambi maka dibutuhkan perumusan hipotesis untuk selanjutnya diuji kebenarannya karena hipotesis merupakan jawaban sementara.

3.6 Tahap Pembuatan Laporan

Pada tahapan ini dilakukan pembuatan laporan penelitian yang berisi kesimpulan pembahasan dan pembuatan dokumentasi sistem sesuai dengan format penyusunan tugas akhir yang berlaku dan mempresentasikan hasil penelitian